

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.
कोकण परिमंडळ कार्यालय
ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. ६६/२०१०

दि.०८.१२.२०१०

सौ.अपर्णा सच्चिदानंद मोरे.
महालक्ष्मी नगर, ब्राम्हणवाडी,
जालगाव (नवानगरच्या मागे)
ता.दापोली, जि.रत्नागिरी.

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'
स व सु विभाग,
खेड डिस्ट्रिक्शन.

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
- २) श्री. व्ही.बी.जगताप
कार्यकारी अभियंता
व सचिव
- ३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने	प्रतिनिधी
	श्री. सच्चिदानंद पुंडलीक मोरे.
विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने	<p>१) श्री.के.सत्यनारायण सहाय्यक अभियंता, उपविभाग - दापोली १</p> <p>२) श्री.अ.एन.माने सहाय्यक लेखापाल उपविभाग - दापोली १</p>

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग ग्राहक तक्रार निवारण मंच व लोकपाल(ओम्बुडस्मन) विनिमय २००३ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :

सौ.अपर्णा सच्चिदानंद मोरे, या घरघुती वीज ग्राहक असून, ग्राहक क्र.R-२०४३ असा असून नवीन ग्राहक क्र.२१५५४००२०४३१ आहे. त्यांनी आपल्या तक्रारीचे २ वर्षांहून अधिक काळ जावूनही निराकरण न झाल्याने मंचाकडे विहित नमुन्यात आवश्यक त्या तपशिलासह तक्रार दाखल केली असून सदोष मीटरच्या अनुषंगाने वापरलेल्या युनिटचा ताळमेळ घालून सुधारित बीले देण्याविषयी मागणी केलेली आहे. तसेच विलंबाबद्दल योग्य ती कारवाई व्हावी असेही तक्रारीत स्पष्ट केलेले आहे.

तक्रार प्राप्त होताच विभागीय कार्यालय, खेड यांना दि.०९.१२.२०१० च्या पत्रानुसार स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता ते प्राप्त न झाल्याने दि.१२.०१.२०१० रोजी पुन्हा स्मरणपत्र देण्यात आले. तथापी कोणतेही स्पष्टीकरण खेड कार्यालयाकडून प्राप्त न झाल्याने तक्रार प्रकरणाची सुनावणी दि.०२.०२.२०११ रोजी घेण्याचे ठरले असताना, महावितरणकडून तांत्रिक कर्मचा-यांच्या संपामुळे सदर सुनावणी दि ०२.०२.२०११ ऐवजी दि.०८.०२.२०११ रोजी घेण्यात आली. ग्राहकाच्या वतीने त्यांचे पती श्री.सच्चिदानंद पुंडलीक मोरे उपस्थित राहून त्यांनी आपला युक्तीवाद केला आणि महावितरणच्या वतीने संबंधीत दापोली १ कार्यालयाचे सहाय्यक अभियंता श्री.सत्यनारायण आणि सहाय्यक लेखापाल श्री.माने हे उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला. तसचे युक्तीवादाच्या अनुषंगाने कागदपत्रेही दाखल करण्यात आली.

ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार मीटर सदोष असल्याने देण्यात आलेली बील चुकीची आलेली असून आत्तापर्यन्तचे ३ महिन्यांच्या वापराचे युनिट २९९ इतके आलेले आहे. आणि त्यानंतर दि.२४.०४.२००८ ते दि.२५.०५.२००८ या एकाच महिन्याकरिता २७१ युनिट इतके ज्यादा आले आहे. आणि त्यानंतर मीटरमध्ये दोष असल्याची शंका आल्याने जे रिडींग आले होते त्याचा कालावधी ४२ दिवसाकरिता पडलेले युनिट ७९९ इतके आलेले आहे. मीटर रिडींगबाबत दि.०७.१०.२००८ रोजी पुन्हा तपासणी केली असता १२ तासामध्ये ते ३१ युनिट पडले आणि त्यानंतर वीज वापरण्याची सर्व उपकरणे बंद केल्यानंतरही मीटरचे युनिट २५ पडले. संबंधीत विभागाला भेटून मीटर फॉल्टबाबत सांगण्यात आले असता, दि.०७.१०.२००८ रोजी कोटेशन फी भरून दि.०८.१०.२००८ ला नवीन मीटर बसवण्यात आला. आणि तो व्यवस्थित चालतो आहे. सदोष मीटरमुळे अवास्तव आलेल्या बीलाबाबत वेळोवेळी पाठपुरावा करुनही दुरुस्ती न झाल्याने, तसेच वेळोवेळी बील भरण्याचाच आग्रह झाल्याने वीजबीलापोटी दि.२३.०३.२०१० रोजी दापोली कार्यालयास रु.१२५००/- भरण्यात आले. त्यानंतर दि.१४.०९.२०१० रोजी रु.५०००/- आणि ऑक्टोबर २०१० मध्ये थकबाकीसह आलेले एकूण बील रु.१०४४०/- इ. भरण्यात आले. अवास्तव बीलाबाबत कोणतीही थकबाकी ठेवण्यात आलेली नाही. मीटर आणि विजवापराबाबत सेक्शन अभियंता आणि लाईनमन यांनी पाहणी करुन खात्री करुन घेतली पण याबाबत काहीही कळवण्यात आलेले नाही. महावितरणकडून सहकार्य नसल्याने तसेच विहित कालावधीत कोणतीही उपाययोजना न केल्याने दि.०८.१०.२००८ रोजी नवीन मीटर बसवल्यापासून सातत्याने जास्तीतजास्त ७२ दिवसाचे आणि कमीतकमी ७ दिवसाचे रिडींग नोंदवले असता व्यवस्थित असल्याची माझी खात्री झाली असता मीटर रिडींगचा तपशील स्वतंत्रपणे दाखल केला आहे. आणि त्यामुळेच एप्रिल २००८ ते ऑक्टोबर २००८ या वीजबीलामध्ये योग्य दुरुस्ती करुन मिळावी आणि ज्यादा आकार परत करण्यात यावा.

महावितरणच्या म्हणण्यानुसार सदोष मीटरबाबत अर्ज आल्यानुसार दि.१३.१०.२००८ रोजी चाचणी केली असता, चाचणी अहवालानुसार संबंधित मीटर "Within Limit" असल्याचे स्पष्ट झाले असून टेस्टिंग रिझल्ट "Above meter tested at our laboratory, with aqua - check instrument which shows meter error Within Limit" असा असल्याने अन्य कोणतीही दुरुस्ती करण्यात आलेली नाही. तथापी दापोली कार्यालयाच्या म्हणण्यानुसार वीज बीलाची दुरुस्ती करण्याबाबत दि.१३.०१.२०११ च्या पत्रानुसार कार्यवाही करण्यात येत आहे. वस्तुस्थितीचा विचार करता सकृत दर्शनी ग्राहकाला देण्यात आलेले वीजेचे बील, तसेच मीटरनुसार दाखवण्यात आलेले रिडींग ज्यादा असल्याचे मान्य करण्यात आले. ग्राहकाने उपस्थित केलेल्या वीजेच्या वापराबाबत कोणताही आरोप नोंदविण्यात आला नाही. प्रत्यक्ष तपासणी दि.१७.०७.२००९ च्या अहवालानुसारही प्रती महीना १०० युनिट सरासरी वापर असल्याचे मान्य करण्यात आले. ग्राहकाच्या मागणीनुसार आणि वस्तुस्थिती विचारात घेता बीलाच्या दुरुस्तीबाबत हरकत नसल्याचे महावितरणने स्पष्ट केले.

तक्रार प्रकरणातील ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप, उभयबाजूंनी करण्यात आलेला युक्तीवाद व दाखल झालेला संपुर्ण तपशील विचारात घेता ग्राहकाकडे असलेला मीटर सदोष असल्यानेच अवास्तव रिडींग आल्याने ग्राहकाला अवास्तव बील भरावे लागले आहे. आणि सदोष मीटर बदलल्यावर मात्र पुर्वीप्रमाणेच जेवढा वापर झालेला आहे, तेवढ्याच युनिटचे बीलही आलेले आहे. ही वस्तुस्थिती नाकारता येत नाही. महावितरणने दि.१७.०७.२००९ रोजी केलेला प्रत्यक्ष तपासणी अहवाल पुरेसा स्पष्ट असून या अहवालातही सरासरी वीजेचा वापर प्रतिमहीना १०० युनिटप्रमाणे असल्याचे नमुद करण्यात आले आहे. ग्राहकाने स्वतःच्या ठेवलेल्या नोंदी आणि वेगवेगळ्या तारखांना घेण्यात आलेले रिडींग तसेच रिडींगनुसार वीजेचा दाखवण्यात आलेला प्रत्यक्ष वापर वस्तुस्थितीला धरुन असून यास महावितरणची मान्यता असल्याने देण्यात आलेली अवास्तव बील रद्द करणे उचीत ठरणार आहे. चुकीच्या बीलापोटी ग्राहकाने एकूण खालीलप्रमाणे भरणा केला असल्याने बीलानुसार रक्कम वजा करता , राहिलेली रक्कम व्याजासहीत परत करणे नियमाला अनुसरुनच आहे व झालेला विलंब व रक्कम विचारात घेता ती बिलात समायोजन करणेऐवजी रोखीने देणे नैसर्गिक न्यायाला अनुसरुन आहे असे मंचास वाटते.

तपशील :-

दिनांक	रकमेचा भरणा
२३.०३.२०१०	रु. १२५००/-
१४.०९.२०१०	रु. ५०००/-
०९.११.२०१०	रु. १०४४०/-
एकूण	रु. २७९४०/-

सदोष मीटरबाबत ग्राहकाने वेळोवेळी पाठपुरावा केला आहे. आणि मीटर बदलल्यानंतर उभयबाजुने कोणतीच तक्रार नसल्याने विहित कालावधीत बीलाची दुरुस्ती होणे गरजेचे होते पण मीटरच्या तांत्रिक अहवालामुळे ते करण्यात आलेले नाही. तथापी प्रत्यक्ष तपासणी अहवालानुसार बीलात दुरुस्ती करणे शक्य आहे. अवास्तव बीलापोटी महिन्याला १०० युनिटचा वापर असणा-या ग्राहकाकडून चुकीच्या बीलापोटी एकूण रकमेची वसुली रु.२७९४०/- ही अतिरिक्त आणि अवास्तव असून वीजेच्या वापरानुसार आणि बदललेल्या नवीन मीटरनुसार निर्देशित केलेल्या युनिटप्रमाणे बीलाची दुरुस्ती होणे आवश्यक आहे.

बीलाच्या दुरुस्तीची बाब महावितरणने तत्वता मान्य केली असल्याने ज्या बीलाबाबत तक्रार उद्भवली आहे, त्याचा संपुर्ण तपशील तपासून महावितरणने केलेल्या तपासणी अहवालानुसार नवीन बीले कोणतीही अतिरिक्त आकार न लावता देणे महावितरणवर बंधनकारक असून ते प्रचलित नियमाला धरून ठरणार आहे. तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थिती पाहता ग्राहकाला देण्यात आलेले मीटर सदोष असल्या बाबतची ग्राहकाची तक्रार प्रत्यक्ष चाचणी अहवाल आणि विजेच्या वापरानुसार देय असणारे बील आणि Other Condition of Supply नुसार नियमावली क्र.१४.४ आणि बिंलीगबाबत असलेली नियमावली १५ विचारात घेणे गरजेचे आहे. चाचणी अहवाल आणि प्रत्यक्ष महावितरणने केलेल्या तपासणी अहवाल यांमध्ये तफावत असून मीटर चाचणी अहवालमध्ये Inspection Remark नुसार Within Limit ऐवढाच उल्लेख आहे. मीटरच्या तपशिलाबाबत किंवा मीटरच्या कोणत्या स्थितीमुळे अवास्तव बील देण्यात आलेली आहेत याचा तपास करता येत नाही. मीटर Within Limit असूनही महावितरणने पहिलाच मीटर न बसवता नवीन मीटर बसवून नेमकी वस्तुस्थिती अप्रत्यक्षपणे मांडलेली आहे याचाच अर्थ मीटर बदलल्यानंतरच रिडिंग नुसार आलेली बील व्यवस्थित असून ग्राहकाची त्याबद्दल कोणतीही तक्रार नाही. महावितरणने ग्राहकाशी केलेल्या पत्रव्यवहारात सुध्दा ग्राहकाचे नेमके म्हणणे म्हणजेच प्रतीमाही ११० युनिट सरासरी वापर असल्याचे मान्य केले असून बिलाबाबतची सरासरी १०५ इतकी येत आहे हे मान्य केले आहे. सहाय्यक अभियंता त्यांच्याकडील पत्र १३.०१.२०११ नुसार खेड डिव्हिजनच्या निदर्शनालाही विद्युत भार आणि त्याचा वापर विचारात घेणे गरजेचे असून प्रतिमाही १०० युनिट प्रमाणे बील देण्याबाबत कळवलेले दिसते. सहाय्यक अभियंत्याची शिफारस विचारात घेता, तसेच महावितरणने ग्राहकाला कळवल्यानुसार आलेली अवास्तव बील नेमकी कश्यामुळे आलेली आहेत हे स्पष्ट होवू शकलेले नाही किंवा विजेच्या वापरानुसारच संबंधित बीले देण्यात आलेली आहेत किंवा विजेच्या वापरानुसारच संबंधित बीले देण्यात आलेली आहेत ही बाबही पुरेश्या तपशिलाअभावी सिध्द होवू शकलेली नाही. ग्राहकाने मीटर रिडिंगचा लेखा-जोखा दि.१९.१२.२००८ पासून दि.२९.१०.२००९ पर्यंत तपशीलवार सादर केलेला आहे आणि मीटर बदलल्यानंतर सुध्दा ग्राहकाने दि.०८.०२.२०११ पर्यंत जो तपशील दाखल केला आहे तो विचारात घेणे आवश्यक असून महावितरणने याबाबत कोणतीही हरकत नोंदविलेली नाही, आणि प्रत्यक्ष- अप्रत्यक्षपणे सरासरी वापराला दिलेले समर्थन विचारात घेता सरासरी महावितरणने ठरवल्यानुसारच ग्राहकाला बील देणे हे नियमानुसार आणि वस्तुस्थितीला धरून ठरणारे आहे. बीलाच्या दुरुस्तीला झालेला विलंब तसेच ग्राहकाकडून अतिरिक्त करण्यात आलेली वसूली २ वर्षांहून अधिक काळपर्यंत निराकरण न झाल्याने प्रलंबित राहिलेली आहे. ग्राहकाने भरपाई मागितली नसून विहित कालावधीत तक्रार सोडवली जावी याचाच आग्रह धरला आहे. तथापी आयोगाची नियमावली, तक्रारीची व्याप्ती आणि एकूण कालावधी विचारात घेता ग्राहक काही तांत्रिक बाबतीत पात्र असल्याने एकूणच विलंबाबद्दल व अनुषंगिक बाबतीत

रु.१०००/- देणे आणि ज्यादा वसुल केलेल्या रकमेवर महावितरण ज्या दराने थकीत बीलावर व्याज वसुल करते त्याच दराने अतिरिक्त वसुलीवर व्याज देणे योग्य ठरणार आहे आणि ते नैसर्गिक न्यायतत्वाला अनुसरून ठरणारे आहे. मंचाने या तक्रार प्रकरणात जो निष्कर्ष आणि अनुमान काढले आहे त्यानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहेत की ज्याची कार्यवाही विहित कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे.

आदेश

१. ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.
२. ग्राहकास अदा केलेली माहे मे २००८ ते मार्च २००९ या कालावधीची चुकीचे वीजदेयके ग्राहकाचा वीज वापर १०० युनिट प्रतिमाह या दराने दुरुस्त करावे. ग्राहकाने एकूण भरलेली रक्कम रु.२७९४०/- पैकी ग्राहकाने वापरलेल्या वीजेच्या शुल्काची रक्कम समायोजित करून उर्वरित रक्कम व त्यावरील द.सा.द.शे ८% दराने व्याज ग्राहकास दि.०४.०४.२०११ पर्यंत परत करावी व त्याचा अहवाल एक महिन्याच्या आत मंचास सादर करावा.
३. महावितरणने अर्जदारास कृतीमानकांचा भंग झाल्याबद्दल व झालेल्या त्रासाबद्दल रु.१०००/- (रु.एक हजार मात्र) नुकसान भरपाई दि.०४.०४.२०११ पर्यंत दयावा व पुर्तता अहवाल मंचास एक महिन्याच्या आत सादर करावा.
४. या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

सचिव,
लोकपाल महाराष्ट्र राज्य
विद्युत नियमक आयोग
६०६/६०८ केशवा बिल्डींग/
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स मुंबई ४०००५१
फोन नं. ०२२ / २६५९२९६५

श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री. व्ही.बी.जगताप
कार्यकारी अभियंता व सचिव
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ०४.०३.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.